



Klachtenprocedure Puur Suc6

1. Algemeen

1.1 Doel van de procedure

Het doel van deze procedure is het structureren van het proces van behandeling van klachten binnen de organisatie.

Door deze structurering dienen klachten van klanten (zowel intern als extern) zodanig te worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

- De klant zo goed als mogelijk tevreden wordt gesteld;
- Herhaling van de klacht wordt voorkomen.

1.2 Wat is een klacht?

Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van onze dienstverlening. Enkele voorbeelden:

- De klant vindt onze informatie (zoals onze website, een van onze brochures of toelichtingen, schriftelijk of mondeling verstrekte informatie) onjuist of onvolledig.
- De klant vindt onze bereikbaarheid onvoldoende.
- De klant vindt onze dienstverlening niet snel genoeg.
De klant vindt dat een van onze medewerkers hem niet correct heeft bejegend.
- Etc.

2. Werkwijze

2.1 Ontvangen en registreren van een klacht

Voor het indienen van een klacht gaan we ervan uit dat de klant eerst geprobeerd heeft het probleem op te lossen met een medewerker van Puur Suc6

De klacht dient schriftelijk te worden ingediend (email of post, t.a.v. de onafhankelijke derde) met daarop de volgende gegevens:

- -datum;
- -naam klant;
- -telefoonnummer;
- -korte omschrijving klacht;



2.2 Behandelen van een klacht

Onze onafhankelijke derde meldt de klager binnen 72 uur dat de klacht in behandeling is genomen en maakt een klachtenformulier op. De klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld

Allereerst wordt gekeken of door middel van bemiddeling de klacht verholpen kan worden. Vaak betekent dit dat er een gesprek ingepland zal worden met Jolanda Verhoeven (j.verhoeven@puursuc6.nl) of met Gijsbert Roseboom (g.roseboom@puursuc6.nl). Dit zal plaatsvinden binnen 72 uur. Heeft dit gesprek voor de klant het gewenste resultaat dan is de klacht afgedaan.

Lukt het niet om de klacht op deze manier af te handelen, dan zal onze onafhankelijke derde de klacht verder in behandeling nemen. Ben Tutert (Afdelingsleider Gelderse onderwijsgroep, bentutert@upcmail.nl) is onze onafhankelijke derde.

Onze onafhankelijke derde heeft als doel individuele klachten te beantwoorden en indien mogelijk te zoeken naar een oplossing. Deze kan daarnaast aanbevelingen doen voor verbetering van de dienstverlening van Puur Suc6.

Tenminste eenmaal per jaar brengt het onafhankelijke derde verslag uit. Dit verslag vormt een van onze instrumenten voor kwaliteitscontrole.

2.3 Wat gebeurt er naar de klant toe als deze een klacht heeft ingediend?

Na ontvangst van de klacht wordt binnen 72 uur aan de klager gemeld dat de klacht in behandeling is. Er wordt gezocht naar een oplossing middels bemiddeling.

In de meeste gevallen zal de klacht schriftelijk (al dan niet per e-mail) worden beantwoord. Maar, afhankelijk van de aard van de klacht of als er bijvoorbeeld iets niet duidelijk is, kan het ook voorkomen dat er telefonisch contact wordt opgenomen. De onafhankelijke derde streeft ernaar om klachten binnen twee weken te hebben afgehandeld. Indien het er langere tijd nodig is om het onderzoek te doen, dan wordt de klant binnen twee weken in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien wordt een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.

Het oordeel van de onafhankelijke derde is bindend; eventuele consequenties worden snel door Puur Suc6 afgehandeld.



3. Registratie

Nadat de klacht volledig is afgehandeld ondertekent de behandelaar van de onafhankelijke derde het klachtenformulier, waarop de klachtgegevens en de afwikkeling beschreven staan. Na ondertekening wordt het formulier, compleet met eventuele bijlagen gearhiveerd en alleen toegankelijk voor de directie en de onafhankelijke derde opgeborgen. De dossiers worden bewaard gedurende de daarvoor staande wettelijke termijn, waarna ze worden vernietigd.